

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH  
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL  
(STUDI KASUS PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA  
BARAT)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Rizkialdy Suja Pratama

NIM: 145150401111051



SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
TAHUN  
2018

## PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN METODE  
E-GOVQUAL  
(STUDI KASUS PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT)

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Rizkialdy Suja Pratama  
NIM: 145150401111051

Skrripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
1 Agustus 2018


Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II

  
Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd  
NIK: 201609 890802 1 001

  
Moch. Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng.  
NIK: 201609 860106 1 001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi  
  
Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T  
NIP: 19740823 200012 1 001

## IDENTITAS PENGUJI



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
 FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
 JL. Veteran No.8, Malang, 65145, Indonesia  
 Telp. : +62-341-577911 Fax : +62-341-577911  
<http://filkom.ub.ac.id/> E-mail : [filkom@ub.ac.id](mailto:filkom@ub.ac.id)

---

**BERKAS PENILAIAN SIDANG SKRIPSI**

**PRODI SISTEM INFORMASI**

**Rizkialdy Suja Pratama      145150401111051**

**Hari/Tanggal** : Rabu, 01-08-2018

**Waktu Sidang** : 14:00:00 - 15:15:00

**Tempat** : B1.6

**Pembimbing I** : Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd.

**Pembimbing II** : Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.Eng.

**Penguji 1** : Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT.(Ketua Majelis)

**Penguji 2** : Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 16 Juli 2018



Rizkialdy Suja Pratama

NIM: 145150401111051

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- 2001-2002 : TK AISYAH TALIWANG
- 2002-2008 : SD NEGERI 10 TALIWANG
- 2008-2011 : SMP NEGERI 1 TALIWANG
- 2011-2014 : SMA NEGERI 2 MATARAM
- 2014-2018 : FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BRAWIJAYA





## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah 'Azza wa Jalla karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat memenuhi tanggung jawab sebagai penuntut ilmu dengan merampungkan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat)". Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Rasa terima kasih akan penulis sampaikan kepada semua yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih ini penulis persembahkan kepada.

1. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
4. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing satu dan Moch. Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan masukan untuk penulis.
5. Aryo Pinandito, S.T., M.MT. selaku dosen penasehat akademik, segenap Bapak dan Ibu dosen serta karyawan yang telah mendidik dan membantu penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Kedua orang tua, Ayahanda Handrajaya dan Ibunda Asni Rianti. Saudara penulis, yaitu Yuza Prada Handriyan dan Adinda Yuri Afifah, serta seluruh keluarga besar penulis atas segala do'a, nasihat, semangat, perhatian, kasih sayang dan dukungan baik secara moril dan material dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ir. Abdul Muis, M.M. selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol dan Aufa Rahman, S.H. selaku Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat yang telah mengizinkan dan membantu penulis mengumpulkan data terkait penelitian skripsi ini pada instansi tersebut.
8. Segenap sahabat-sahabat penulis yaitu Yugo Fairnando A., Daniel Sri Bintang, Rahardian Irwandana, M. Hilal Alifian, Farhan Agastha, Zuamdah Priaesta, Ade Kurniawan dan Oscar Ikhsan yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Segenap mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, khususnya teman-teman angkatan 2014 dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
10. Semua pihak yang tidak bias penulils sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah *'Azza wa Jalla* karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat memenuhi tanggung jawab sebagai penuntut ilmu dengan merampungkan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat)". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana computer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Rasa terima kasih akan penulis sampaikan kepada semua yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih ini penulis persembahkan kepada.

11. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
12. Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
13. Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
14. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing satu dan Moch. Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan masukan untuk penulis.
15. Aryo Pinandito, S.T., M.MT. selaku dosen penasehat akademik, segenap Bapak dan Ibu dosen serta karyawan yang telah mendidik dan membantu penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
16. Kedua orang tua, Ayahanda Handrajaya dan Ibunda Asni Rianti. Saudara penulis, yaitu Yuza Prada Handriyan dan Adinda Yuri Afifah, serta seluruh keluarga besar penulis atas segala do'a, nasihat, semangat, perhatian, kasih sayang dan dukungan baik secara moril dan material dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Ir. Abdul Muis, M.M. selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol dan Aufa Rahman, S.H. selaku Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat yang telah mengizinkan dan membantu penulis mengumpulkan data terkait penelitian skripsi ini pada instansi tersebut.
18. Segenap sahabat-sahabat penulis yaitu Yugo Fairnando A., Daniel Sri Bintang, Rahardian Irwandana, M. Hilal Alifian, Farhan Agastha, Zuamdah Prialesta,

Ade Kurniawan dan Oscar Ikhsan yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.

19. Segenap mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, khususnya teman-teman angkatan 2014 dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
20. Semua pihak yang tidak bias penulils sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah *'Azza wa Jalla*. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pembaca.

Malang, 16 Juli 2018

Penulis

rizkialdy@student.ub.ac.id





## ABSTRAK

*Website* pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa Barat merupakan salah satu media yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat untuk mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat. Namun dalam implementasinya, *website* memiliki beberapa kekurangan yang dirasakan penggunanya. Penelitian ini membahas bagaimana penilaian kualitas *website* berdasarkan sudut pandang pengguna khususnya masyarakat lokal. Evaluasi kualitas *website* dapat dilakukan dengan menggunakan 6 dimensi dan 47 atribut e-Govqual serta melakukan SWOT *Analysis* untuk menyusun rekomendasi strategi. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang didapatkan melalui kuesioner dan data kualitatif dari kegiatan wawancara. Kuesioner dilakukan terhadap 104 responden dengan teknik *insidental sampling* serta wawancara dilakukan pada 2 narasumber dari pengelola *website* dan 2 narasumber dari pengguna *website* atau masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penilaian tertinggi yaitu pada konten dan tampilan informasi dengan kategori tinggi (75,14%), lalu diikuti kemudahan pengguna dengan kategori tinggi (74,5%), keandalan dengan kategori tinggi (73,04%), fungsionalitas dan interaksi dengan kategori tinggi (72,4%), kepercayaan dengan kategori tinggi (70,94%) dan terakhir bantuan masyarakat dengan kategori tinggi (70,26%). Rekomendasi strategi yang dapat dirumuskan berdasarkan melalui SWOT *Analysis* adalah melakukan perbaikan terhadap permasalahan teknis pada *website*.

Kata kunci: *E-Government*, *Website* Pemerintahan, E-Govqual, SWOT *Analysis*

## ABSTRACT

*The local government website of West Sumbawa Regency is a media owned by government of West Sumbawa Regency to support the information disclosure to the public. But in its implementation, the website has some perceived weakness of its users. This study discusses how the assessment of the website quality based on the point of view of the user, especially the local people. Website quality evaluation can be done using 6 dimensions and 47 attributes of e-Govqual and perform SWOT Analysis to develop strategy recommendations. This study uses quantitative data obtained through questionnaires and qualitative data from interview activities. Questionnaires were conducted on 104 respondents with incidental sampling techniques and interviews were conducted on 2 interviewees from website administrator and 2 interviewees from website user or local people. The result showed that the highest level on Content and Appearance of Information belongs to high category (75.14%), then followed by Ease of Use belongs to high category (74.5%), Reliability belongs to high category (73.04%), Functionality and Interaction belongs to high category (72.4%), Trust belongs to high category (70.94%) and Citizen Support belongs to high category (70.26%). Strategy recommendations that can be formulated based on SWOT Analysis is to improve the technical issues on the website.*

**Keywords:** E-Government, Government Website, E-Govqual, SWOT Analysis

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Pembahasan.....	6
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 E-Government.....	8
2.2.1 Pengertian E-Government .....	8
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengembangan <i>E-Government</i> .....	8
2.2.3 Klasifikasi <i>E-Government</i> .....	9
2.2.4 Kategori dan Jenis-jenis Pelayanan <i>E-Government</i> .....	10
2.2.5 Kerangka Arsitektur <i>e-Government</i> .....	10
2.3 Situs <i>Website</i> Pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa Barat .....	11
2.4 E-Govqual.....	13
2.5 <i>SWOT Analysis</i> .....	20
2.6 <i>RACI Chart</i> .....	23
2.7 Populasi dan Sampel Data .....	23
2.7.1 Pengertian Populasi dan Sampel Data .....	23

2.7.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
2.7.3 Ukuran Sampel .....	24
2.8 Pengumpulan Data .....	25
2.8.1 Kuesioner .....	25
2.8.2 Wawancara .....	26
2.9 Skala Pengukuran.....	27
2.10 Uji Instrumen Kuesioner .....	28
2.10.1 Uji Validitas .....	28
2.10.2 Uji Reliabilitas.....	29
2.11 Uji Asumsi Dasar .....	30
<b>BAB 3 METODOLOGI .....</b>	<b>31</b>
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	31
3.2 Deskripsi Diagram Alir Penelitian .....	31
3.2.1 Identifikasi Masalah .....	31
3.2.2 Studi Literatur .....	32
3.2.3 Penentuan Sampel .....	32
3.2.4 Pembuatan Kuesioner dan Wawancara.....	33
3.2.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
3.2.6 Analisis dan Rekomendasi.....	35
3.2.7 Simpulan dan Saran.....	35
3.3 Kuesioner .....	35
3.3 Wawancara .....	47
<b>BAB 4 HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>50</b>
4.1 Uji Asumsi Dasar .....	50
4.1.1 Uji Normalitas.....	50
4.1.2 Uji Homogenitas.....	51
4.1.3 Uji Linearitas.....	53
4.2 Kemudahan Pengguna .....	55
4.3 Kepercayaan.....	59
4.4 Fungsionalitas dan Interaksi .....	65
4.5 Keandalan .....	69
4.6 Konten dan Tampilan Informasi .....	72

4.7 Bantuan Masyarakat.....	78
4.8 Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel.....	83
BAB 5 PEMBAHASAN.....	85
5.1 Prioritas Rekomendasi.....	85
5.2 Hasil Analisis TOWS.....	86
5.3 Kemudahan Pengguna.....	86
5.4 Kepercayaan.....	89
5.5 Fungsionalitas dan Interaksi.....	94
5.6 Keandalan.....	96
5.7 Konten dan Tampilan Informasi.....	98
5.8 Bantuan Masyarakat.....	102
BAB 6 PENUTUP.....	107
5.1 Simpulan.....	107
5.1 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN A HASIL SURVEI INTERNAL.....	115
LAMPIRAN B HASIL SURVEI EKSTERNAL.....	117
LAMPIRAN C KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN.....	118
LAMPIRAN D KUESIONER AWAL.....	124
LAMPIRAN E KUESIONER AKHIR.....	130
LAMPIRAN F WAWANCARA.....	136
LAMPIRAN G UJI KETERBACAAN.....	138
LAMPIRAN H UJI VALIDITAS.....	142
LAMPIRAN I UJI RELIABILITAS.....	144
LAMPIRAN J DEMOGRAFI RESPONDEN.....	145
LAMPIRAN K UJI NORMALITAS.....	148
LAMPIRAN L UJI HOMOGENITAS.....	149
LAMPIRAN M UJI LINEARITAS.....	155
LAMPIRAN N HASIL KUESIONER.....	161
LAMPIRAN O HASIL WAWANCARA INTERNAL.....	164
LAMPIRAN P HASIL WAWANCARA EKSTERNAL.....	172



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	14
Tabel 2.2 Kepercayaan (Trust) .....	15
Tabel 2.3 Fungsionalitas dan Interaksi .....	16
Tabel 2.4 Keandalan (Reliability).....	17
Tabel 2.5 Konten dan Tampilan Informasi .....	18
Tabel 2.6 Bantuan Masyarakat (Citizen Support) .....	19
Tabel 2.7 Pernyataan Skala Likert .....	27
Tabel 3.1 Kategorisasi Nilai Persentase .....	34
Tabel 3.2 Kode Pernyataan Kuesioner .....	36
Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner.....	40
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	43
Tabel 3.5 Penentuan Pernyataan Kuesioner.....	44
Tabel 3.6 RACI <i>Chart</i> Wawancara .....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Homogenitas .....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas .....	53
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Kemudahan Pengguna.....	55
Tabel 4.5 Analisis SWOT Kemudahan Pengguna.....	57
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Kepercayaan .....	60
Tabel 4.7 Analisis SWOT Kepercayaan .....	63
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Fungsionalitas dan Interaksi .....	66
Tabel 4.9 Analisis SWOT Fungsionalitas dan Interaksi .....	67
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Keandalan .....	69
Tabel 4.11 Analisis SWOT Keandalan .....	71
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Konten dan Tampilan Informasi .....	73
Tabel 4.13 Analisis SWOT Konten dan Tampilan Informasi .....	75
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Bantuan Masyarakat .....	79
Tabel 4.15 Analisis SWOT Bantuan Masyarakat .....	81
Tabel 4.16 Hasil Perbandingan Tiap Variabel.....	83
Tabel 5.1 Urutan Prioritas .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka arsitektur <i>e-Government</i> .....	11
Gambar 2.2 Halaman Utama <i>Website</i> Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Barat.....	12
Gambar 2.3 Konsep 6 dimensi e-Govqual.....	13
Gambar 2.4 <i>SWOT Analysis</i> .....	22
Gambar 2.5 Matriks TOWS.....	22
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	31



